

Une mission de web design, d'animation, et de restitution d'ateliers de travail dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie nationale de gestion intégrée du trait de côte

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE



Réponse portée par les entreprises :  
étrangeOrdinaire & percolab

### Pilotage :

Lucas Linares - Designer de service, consultant formateur  
Responsable de la direction créative chez étrangeOrdinaire  
Mail : [lucaslinares@etrangeordinaire.fr](mailto:lucaslinares@etrangeordinaire.fr)  
Tel : 06 50 56 24 60

# Préambule



*ÉtrangeOrdinaire et percolab regroupent des professionnels issus du design, de la facilitation et des sciences de l'éducation, porteurs d'une approche créative et inclusive. Nos deux entreprises travaillent depuis plusieurs années avec des collectivités territoriales pour les soutenir dans la mise en place de démarches complexes multi-acteurs, d'accompagnement au changement et d'innovations centrées-usagers pour concevoir ou améliorer les services rendus aux territoires et à leurs habitants.*

Nous avons par exemple mené des projets pour le ministère de l'Intérieur sur les maisons de l'État, en animant un parcours d'ateliers pour co-concevoir l'organisation humaine et spatiale du futur bâtiment. Nous travaillons en ce moment pour le ministère de l'Éducation nationale sur l'animation d'ateliers créatifs pour co-concevoir la nouvelle plateforme de l'e-Fran. Nous avons participé à l'animation d'événements REMIX pour la métropole du GrandLyon afin d'imaginer les nouvelles maisons des étudiants. Nous avons également mené des démarches plus longues à visée prospective pour la CCI d'Arles, sur de futurs services urbains et sur les axes de développement économique en impliquant les usagers dans une série d'ateliers de travail créatif. Pour la ville de Marseille, nous avons organisé et animé un BibiloMix pour imaginer le plan d'usage de la future médiathèque de la ville. percolab a réalisé la conception, l'organisation et l'animation d'événements internationaux sur la thématique du futur du travail avec des groupes de personnes aux horizons et aux enjeux très différents. Depuis deux ans, percola b imagine, conçoit et anime pour la région Occitanie, des ateliers et des journées de séminaires en grand nombre pour repenser la place et le rôle des agents de l'État dans la nouvelle configuration régionale. Enfin ÉtrangeOrdinaire anime pour la région Occitanie le programme de formation action de la TRANSFO porté par la 27e région.

À travers ces expériences multiples nous avons bâti une grande expertise dans le pilotage de projets complexes multi-acteurs dans le secteur public via une approche de co-conception et d'animation de sessions de travail porteuses de sens et fortement productives, tout en développant l'appropriation pratique des sujets par les usagers. Nous avons développé une capacité de synthèse efficace, souvent créative, intégrant illustrations, schémas et visuels pour favoriser la communication et l'appropriation des données produites par les groupes de travail.

Nos méthodologies issues, entre autres, du design thinking et de la sociologie, s'appuient sur une ingénierie participative conviviale, centrée sur la dynamique collective et la mise en capacité des participants. Notre expérience montre, à chaque fois, que des activités participatives subtilement structurées favorisent l'intelligence collective et permettent l'émergence de solutions ou d'innovations à même de mieux répondre aux défis de la complexité auxquelles toutes les collectivités doivent faire face aujourd'hui.



Transfo Occitanie : Atelier de travail sur les espaces de travail et de convivialité avec les agents de la Région Occitanie.

En terme de web design et plus particulièrement dans le développement de plateforme d'échange d'information et/ou de collaboration, l'équipe étrangeOrdinaire a acquis une réelle expertise et accorde une importance particulière au design d'interface et d'interaction. D'abord au Canada avec des projets comme "Québec Solidaire", ou "Sonographe" ; ainsi qu'en France avec l'outil "Coopéo" développé pour certains de ses clients. De son côté, percolab a développé, à partir d'ateliers participatifs avec les usagers pour définir le cahier des charges, une plateforme de communication pour la direction Taxes et Douanes de la Commission Européenne à Bruxelles sous Drupal.

Nous sommes des partisans de l'open source, via l'utilisation de licences, de formats, de contenus, de standards et de logiciels ouverts, pour assurer un partage accessible et sans obstacle de la connaissance dans le souci de contribuer au développement du bien commun. C'est pour nous une vraie philosophie, une éthique qui concerne tout le développement de nos deux entreprises. Nous maintenons une veille technologique au quotidien afin d'être toujours en capacité de maîtriser les derniers outils de développement et de maquettage numériques.

Enfin, notre groupement porte les valeurs fortes de l'économie sociale et solidaire (ESS) et du développement durable. percolab, comme étrangeOrdinaire sont des entreprises sociales inscrites dans le champ de l'économie sociale et solidaire. ÉtrangeOrdinaire est née dans un incubateur public de l'ESS, Alter'incub à Montpellier, et se développe sous un statut coopératif qui répond aussi bien aux enjeux humains qu'éthiques et travaille depuis longtemps dans le secteur du développement durable en contribuant à différentes innovations. En 2016, en partenariat avec la SCOP ECOSEC, étrangeOrdinaire a été lauréat de la Green tech. En 2015, lauréat du concours Développement Durable de Nîmes métropole avec un projet de Tiers-lieux hybride sur le territoire qui verra le jour sur le site de l'ERRIE à Nîmes courant 2018. De façon anecdotique, mais importante à nos yeux et en lien avec notre temps, nous favorisons les déplacements à vélo et en train, nous ne possédons pas de voiture individuelle. Nous ne sommes pas encore labellisés LUCIE (labellisation RSE) mais nous souhaiterions le devenir dans les années à venir.

Nous ne sommes pas des experts de la gestion du trait de côte ou des questions environnementales, mais nous sommes des experts de la complexité, avec les compétences techniques, méthodologiques et humaines à même de répondre à votre consultation. En espérant vivement susciter votre intérêt, nous vous présentons ci-dessous notre proposition méthodologique co-construite pour répondre au mieux aux besoins de cette consultation.

# Sommaire

<b>1 // CONTEXTE ET COMPRÉHENSION DE LA MISSION</b>	<b>p.5</b>
<b>2 // NOS PARTIS PRIS MÉTHODOLOGIQUES</b>	<b>p.6</b>
→ 2.1 Ingénierie pédagogique et design : pour la facilitation des ateliers de travail	
→ 2.2 Un binôme d'animation : pour favoriser le changement d'échelle	
→ 2.3 Varier les paramètres d'animation : pour maintenir la dynamique de travail collectif	
→ 2.4 Facilitation graphique : l'image comme atout fondamental dans la diffusion d'information	
→ 2.5 Synthèse illustrée et charte graphique : pour rendre visibles et lisibles les données produites	
→ 2.6 Plateforme d'échange : interactive et contributive	
<b>3 // DÉROULEMENT DU PROJET MODE OPÉRATOIRE ET LIVRABLES</b>	<b>p.11</b>
→ Prestation transverse : création et mise à jour d'une plateforme d'échange en ligne	
→ Phase 1 : création d'une « pochette participants » dématérialisée	
→ Phase 2 : animation et valorisation d'ateliers de travail	
<b>4 // PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE PROJET</b>	<b>p.26</b>
→ L'équipe projet	
→ étrangeOrdinaire	
→ Precolab Europe	
<b>5 // PROPOSITION FINANCIÈRE</b>	<b>p.34</b>

# 1 CONTEXTE ET COMPRÉHENSION DE LA MISSION

La particularité du trait de côte, telle que présentée dans les documents de la consultation, est sa grande complexité du fait de la variété des situations issues de la riche histoire des côtes françaises. Les acteurs sont nombreux, les enjeux aussi bien humains qu'économiques très importants et très divers, voire opposés, d'autant que dans certains cas, il y a urgence à trouver des solutions pérennes satisfaisant l'ensemble des parties prenantes. Le bouleversement du modèle de développement causé par les effets du changement climatique en cours ne sont pas forcément perçus par tous de la même manière, ce qui ajoute encore aux difficultés pour arriver à des accords.

Dans ce contexte, on comprend la nécessité de travailler à des propositions soutenables par les pouvoirs publics et acceptables par les territoires et les personnes privées et l'on comprend également le besoin de passer par la co-construction de stratégies locales avec les collectivités territoriales et les parties prenantes concernées pour y parvenir. C'est l'objectif visé par les douze ateliers qui doivent, sur la base des résultats du travail effectué en amont par des experts et mis en forme dans des feuilles de route, issues de la première phase du programme d'actions mené de 2012 à 2015, « cibler les interrogations qui se posent et amener des acteurs aux profils variés à formuler ensemble des pistes de réponse. »

Plus que du travail d'idéation pure, il s'agit donc de tester la pertinence des dispositifs élaborés en amont en mettant au travail les acteurs concernés. La progression des échanges, puis leur capitalisation d'une journée sur l'autre, qui se reflétera dans le design des journées successives, leur permettra ainsi de valider des propositions, trouver ensemble des solutions et aboutir à des propositions opérationnelles partagées.

Huit des ateliers ayant vocation à traiter de questions juridiques et financières, il est particulièrement important d'intégrer l'équipe AMO dans la construction de la méthodologie des ateliers et de prendre en compte les apports des experts dans les activités et le déroulé des journées.

On comprend, dès lors, l'intérêt de faire appel à une équipe neutre, impartiale et experte dans la facilitation à la fois pour distribuer la parole de manière équitable, réguler les éventuelles tensions en créant un climat propice à des échanges constructifs et permettre l'émergence de solutions inédites face à la complexité des situations.



Atelier de modélisation du réseau des acteurs de l'emploi en région Paca.

# 2 NOS PARTIS PRIS MÉTHODOLOGIQUES

## 2.1 Ingénierie pédagogique et design : pour la facilitation des ateliers de travail



Maquettage d'espace des futurs espaces d'accueil du public avant la rénovation de la médiathèque de Caillol à Marseille.

Notre expérience en terme d'animation nous amène à varier les méthodes et les profils de l'équipe de facilitation pour améliorer les processus de travail collectif et garantir des résultats. Il n'est pas spécifié dans votre consultation un besoin en terme de méthodologie issue du design thinking, mais, combiné avec d'autres méthodes, cela permettra de bâtir un parcours d'ateliers réellement efficace, inclusif et créatif.

En effet, le design des journées est fait pour créer un espace de réflexion, d'expérimentation et d'évaluation qui permet de capitaliser d'une journée sur l'autre et de valoriser les extrants. Nous préférons, dans la mesure du possible, co-crée ces journées avec nos clients afin d'assurer une pertinence maximale aux activités prévues et en particulier aux questions de travail propres aux thématiques élaborées en amont par les experts. C'est pour cela que le lien avec l'équipe d'AMO sera particulièrement important à entretenir tout au long du projet.

Tous nos ateliers sont organisés sur un mode participatif qui modélise en soi un savoir être et une dynamique qui va dans le sens de la co-construction et convoque l'intelligence collective. Nous favorisons la convivialité et la bienveillance en créant dès le premier contact un cadre de travail collectif, clair et partagé qui prend soin de tous et de chacun.

Nous nous appuyons sur des méthodologies, des bases théoriques et conceptuelles fortes ayant fait leurs preuves internationalement :

- Théorie systémique du changement (Margaret Weathley)
- Théorie U (Otto Scharmer, MIT)
- Design Thinking (IDEO)
- Communauté de pratiques internationale de facilitation Art of Hosting
- Constellation d'entreprise
- Réunions efficaces et créatives de Sam Kaner

## 2.2 Un binôme d'animation : pour favoriser le changement d'échelle



*Binôme d'animateurs pour une formation/action des agents de la Préfecture de l'Hérault au design des politiques publiques.*

Pour répondre aux enjeux de l'animation des ateliers de travail, nous sommes convaincus de l'intérêt d'un binôme d'animateur-facilitateur pour de nombreuses raisons. Cela permet de :

- piloter plusieurs groupes de travail simultanément ;
- varier les rôles et les postures pour dynamiser l'animation (facilitation graphique, gestion du temps, accompagnement personnalisé) ;
- maintenir la dynamique de travail ;
- capter plus d'informations, de signaux faibles auprès des participants ;
- opter pour des caractères, des personnalités, des genres et des voix différentes pour varier les interlocuteurs ;
- modéliser un processus collaboratif en montrant la collaboration entre les facilitateurs ;
- assurer la fluidité des échanges dans des formats variés ;
- alterner les séquences propres à insuffler la dynamique de groupe et de favoriser l'émergence de l'intelligence collective ;
- assurer la bonne capitalisation des productions (prise de notes, photos, vidéos...) ;
- gagner en agilité par des feedbacks immédiats entre nous et donc dans la construction des synthèses des ateliers.

C'est pour toutes ces raisons qu'il est essentiel de vous proposer un binôme d'animation complémentaire et cohérent pour l'ensemble des ateliers de travail. De plus, le binôme d'animateur-facilitateur permet de s'adapter à des tailles de groupe variables. Nous sommes très à l'aise avec de très grands groupes de participants et capables de les faire produire efficacement. Vous pouvez vous sentir libres d'augmenter si nécessaire le nombre de participants. Certaines activités très productives sont d'ailleurs plus efficaces à 25 ou 30 participants avec deux animateurs qu'à 10 ou 15 avec un seul animateur.

## 2.3 Varier les paramètres d'animation : pour maintenir la dynamique de travail collectif

Les sessions de travail collectif d'une journée complète peuvent paraître longues et fastidieuses pour certains participants. Il est essentiel de maintenir l'attention de l'ensemble des participants tout en gardant un cadre de travail dynamique, agréable et convivial. Au delà du binôme d'animateur-facilitateur, nos nombreuses expériences dans ce domaine nous ont amené à savoir varier différents paramètres pour soutenir cette dynamique et mettre les participants dans une posture propice à la co-production. Il nous semble donc important de rappeler qu'il faut pour cela :



1. **Varier les typologies de travail** entre groupe au complet, petits groupes, binômes etc... Il est en effet plus facile de s'exprimer autour d'une table à trois ou quatre personnes qu'en plénière devant une vingtaine de participants. Nos journées proposent des temps très variés pour fluidifier la parole et permettre à chacun de s'exprimer de manière authentique.



2. **Varier les postures** au sens propre et figuré, c'est-à-dire amener les participants à se mettre en mouvement, passer d'une posture assise et donc plus passive à une posture debout et donc plus active. Changer et mélanger les groupes de travail, proposer des exercices permettant de se mouvoir dans l'espace pour éviter l'enfermement. Nous sommes attentifs également à limiter l'influence que peut avoir une posture hiérarchique sur le travail collectif. Il s'agit de réussir à faire en sorte que les "casquettes" soient laissées à l'entrée de la salle pour permettre l'équivalence entre tous les participants. Nous avons en main pour cela de nombreux outils d'inclusion que nous contextualisons en fonction des sujets abordés et de l'audience. La place des experts est également importante à prendre en compte. Nous savons leur laisser une plage d'expression utile à une meilleure compréhension ou appropriation du sujet tout en permettant aux participants d'exercer leur intelligence, d'exposer leurs points de vue en regard de cet éclairage expert.



3. **Varier les outils d'animation** pour faire de la place à la créativité et mobiliser divers types d'intelligence. Par exemple, le dessin, seul ou à plusieurs, permet d'exprimer des idées, de bâtir des scénarii ou de donner à voir des ressentis de manière différente ; le photo-langage ou l'improvisation appliquée autorisent chacun à investiguer des questions de posture ou de conflit d'intérêt de manière légère pour mieux comprendre la position de l'autre ; les constellations peuvent révéler des dynamiques sous-jacentes ou des relations entre parties prenantes non perceptibles de prime abord ; l'utilisation d'objets ou de matériel créatif libère les esprits d'une rationalité qui freine la créativité...

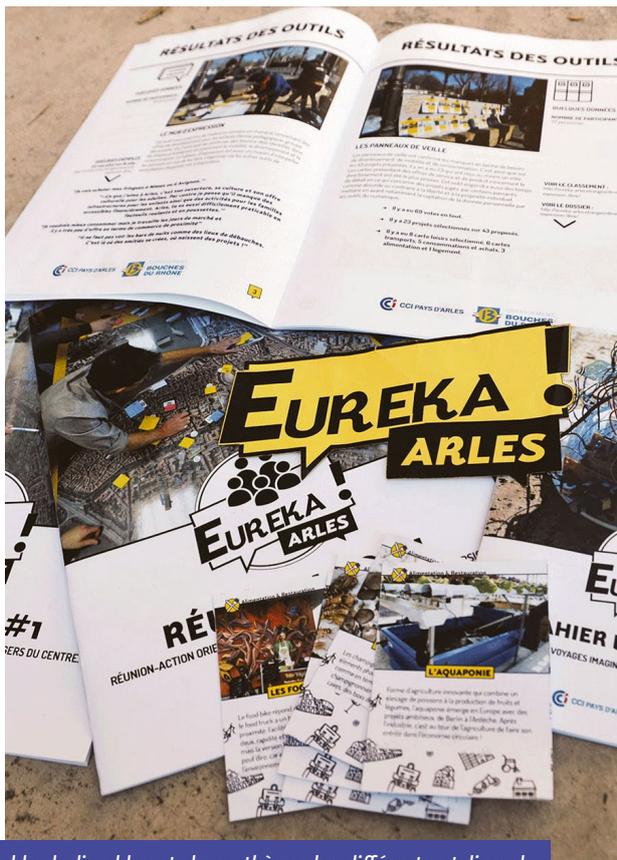


4. **Varier l'espace de travail** pour s'ouvrir à d'autres réalités, expérimenter de nouvelles postures. Bien que nous comprenons votre souhait de centraliser les sessions dans un même lieu pour faciliter les questions logistiques, nous souhaitons attirer votre attention sur ce point. L'espace de travail peut aider énormément à transformer les relations entre participants, favoriser ou au contraire freiner l'intelligence collective et permettre aux participants d'imaginer d'autres possibles. Nous sommes à votre disposition pour identifier des espaces sur Paris en lien avec la thématique côtière qui autoriseraient les groupes de travail à s'extraire du contexte institutionnel d'une salle de réunion afin de tirer le meilleur parti des journées ou parties de journées. (exemples : une péniche, le Pavillon de l'eau, Paris-Plage...). Quoiqu'il en soit, l'aménagement d'un espace de travail créatif est indispensable et notre expérience en la matière pourra être mise à contribution.

## 2.4 Facilitation graphique : l'image comme atout fondamental dans l'animation et dans le diffusion d'information

Dans les ateliers de travail, il nous semble essentiel de pouvoir proposer des outils de facilitation graphique. L'une de nos forces en terme d'animation est de pouvoir proposer des animateurs compétents pour traduire les débats en images. Le terme "image" est à entendre ici au sens large : dessins, maquettes, schémas, photos-montage, ... Cette élaboration visuelle est particulièrement utile pour synthétiser des idées, des débats, sous une forme accessible rapidement et simplement et moins marquée par des différences de culture professionnelles ou sociologiques. Cette vulgarisation par l'image permet aux participants de citer un concept par un simple visuel et d'instaurer un langage commun. De plus, lors de la production des synthèses, ces supports visuels sont de formidables points de repère pour l'appropriation du contenu pour tous les lecteurs. Notre équipe intégrera régulièrement dans le binôme d'animateur-facilitateur les compétences nécessaires pour permettre une facilitation graphique de qualité au cours des ateliers de travail.

Facilitation graphique pour cartographier les différents mode de déplacement et visualiser l'empreinte écologique des déplacements des habitants de Saint-Laurent, dans l'optique d'une prise de conscience individuelle et collective sur l'environnement.



Ensemble de livrables et de synthèses des différents ateliers de co-design organisés et animés dans le cadre du projet Euréka Arles.

## 2.5 Synthèse illustrée et charte graphique : pour rendre visibles et lisibles les données produites dans les ateliers

Au delà de la qualité rédactionnelle des synthèses produites suite à chaque atelier, il nous semble indispensable de penser ces supports comme des outils de communication et donc de penser leur lecture. En ce sens, nous serons attentifs à un travail de postproduction et de synthèse afin de « donner à voir » des résultats mais aussi le travail en cours sous une forme simplifiée, visuelle et synthétique. Il s'agira donc d'accorder le travail de rédaction avec la production des visuels pour créer des documents de qualité donnant envie d'être consultés afin de nourrir au mieux le processus de travail collectif tout au long de la démarche.

C'est la raison pour laquelle la création de la charte graphique n'est pas un élément anodin du projet. Nous apporterons une attention particulière à sa création pour qu'elle puisse répondre au mieux aux enjeux de déclinaison graphique et s'adapter à tous les supports susceptibles d'être produits au cours du projet.

Plateforme d'échange d'information et de diffusion des résultats développés à partir de l'outil Coop(é)O pour le suivi et l'animation de la démarche Eureka Arles.



## 2.6 Plateforme d'échange : interactive et contributive

Le cahier des charges de la plateforme n'est pas complètement figé et certains aspects restent à définir avec le commanditaire, notamment les usages prioritaires pour l'utilisation du site. En effet, au-delà de la consultation de données, notre expérience nous a amené à développer des outils en ligne pour des plateformes open source comme Drupal ou Wordpress permettant d'impliquer les utilisateurs sous différentes formes. Par exemple:

- Fonctionnalité permettant aux inscrits de commenter un livrable ou une synthèse
- Possibilité de constituer un cahier de veille numérique en partageant des articles
- Possibilité de créer des sondages ou des systèmes de vote pour prendre des décisions propres au groupe de travail ou avoir des avis extérieurs.

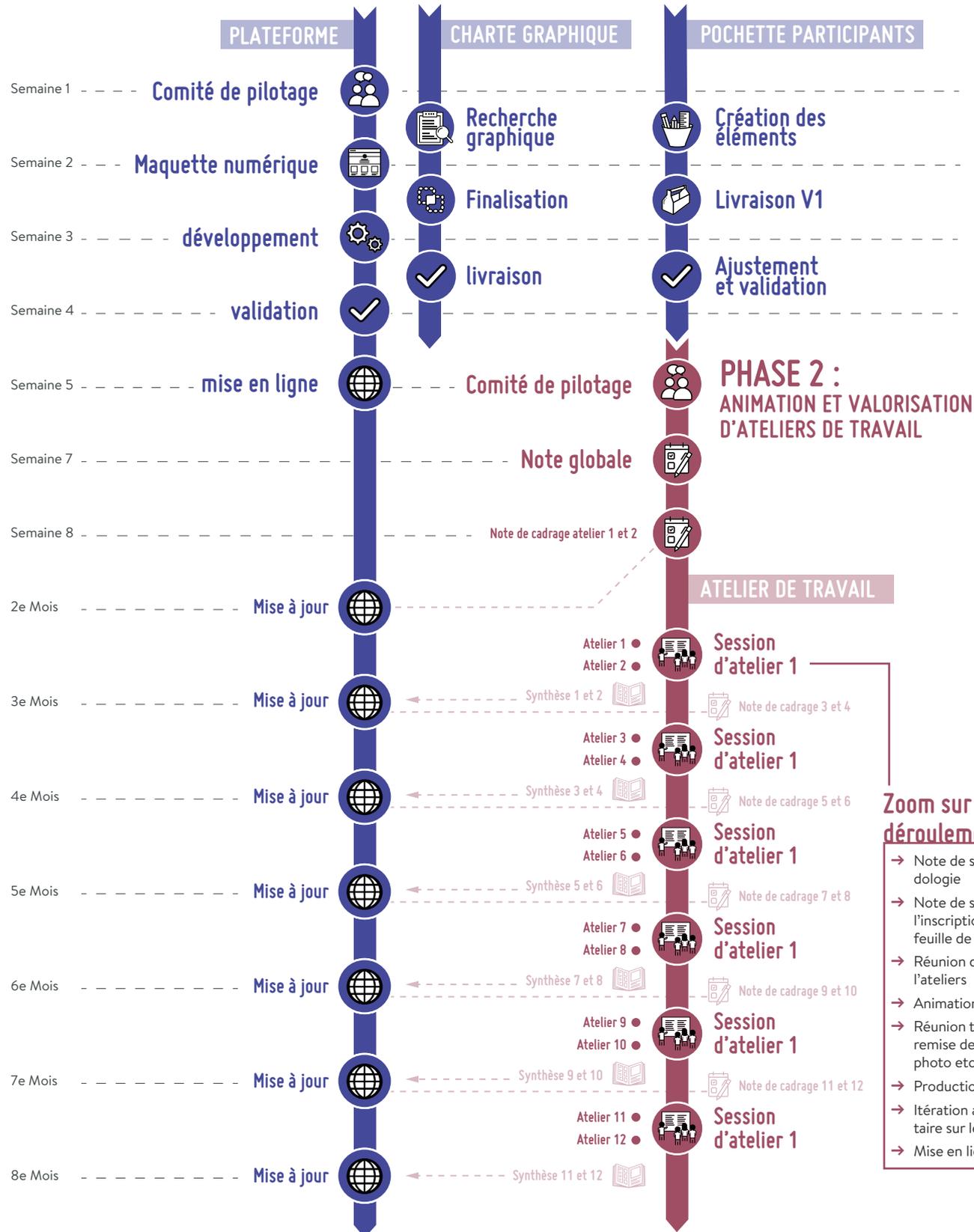
Nous pouvons, si souhaité, intégrer ces fonctionnalités supplémentaires dans la plateforme du projet. Nous serons à votre écoute pour identifier les usages prioritaires et faire ensemble les bons choix de fonctionnalités vis-à-vis des types de participants, de leur implication dans le projet, etc.

# 3

# DÉROULEMENT DU PROJET, MODE OPÉRATOIRE ET LIVRABLES

## Phase Transverse CRÉATION ET MISE À JOUR D'UNE PLATEFORME D'ÉCHANGE EN LIGNE

## PHASE 1 : CRÉATION D'UNE « POCHEtte PARTICIPANTS » DÉMATÉRIALISÉE



### Zoom sur le déroulement des session

- Note de synthèse de la méthodologie
- Note de synthèse pour l'inscription de l'atelier dans la feuille de route
- Réunion de préparation de l'ateliers
- Animation de l'atelier
- Réunion téléphonique et remise des données (audio et photo etc)
- Production des synthèses
- Itération avec le commanditaire sur le contenu
- Mise en ligne sur la plateforme

# PHASE TRANSVERSE

## CRÉATION ET MISE À JOUR D'UNE PLATEFORME D'ÉCHANGE EN LIGNE

Comité de  
pilotage



Conception de  
la maquette



développement  
numérique



finalisation et  
validation



Mise en ligne  
et mise à jour



*La phase transverse aura pour objectif de concevoir les supports nécessaires à la bonne communication entre les parties prenantes tout au long des ateliers de travail. Cela comprend la création d'une charte graphique pour créer des supports cohérents visuellement avec les codes graphiques du Ministère de la Transition écologique et solidaire, et facilement déclinables sur tous supports qui seront produits tout au long du projet. Le développement de la plateforme d'échange d'information et de consultation de documents pour les participants sera construite pour proposer une interface sobre, simple et fonctionnelle vis-à-vis des besoins et des usages de l'ensemble des parties prenantes. La totalité des supports doivent pouvoir former un ensemble cohérent, facilitant l'implication des participants par un accès privilégié à du contenu de qualité.*

## Déroulement de la phase

- Copil de lancement - semaine 1
- Maquette numérique de la plateforme - semaine 1 et 2
- Recherche pour la charte graphique - semaine 1 et 2
- Présentation des recherches et de la maquette - semaine 2
- Développement de la plateforme - semaine 2 et 3
- Finalisation de la charte graphique - semaine 2 et 3
- Livraison de la plateforme et de la charte graphique - semaine 4
- Mise en ligne et lancement de la plateforme - semaine 4
- Mise à jour du contenu avant et après chaque atelier - 6 à 7 mois

## Quelques exemples de réalisations

### Réalisation numérique :

- **Plateforme de Québec solidaire** : plateforme d'engagement politique pour le parti Québec solidaire (Développement Vincent Wasteels) : <http://quebecsolidaire.net/>
- **Plan Santé** : Plateforme de prise de rendez vous médicale (développement Vincent Wasteels) : <https://plansante.ca>
- **Eureka Arles** : Plateforme de gestion de projet collaborative pour l'animation d'atelier de prospective (CCI Arles et CG13) <http://eureka-arles.etrangeordinaire.fr/>
- **Cortexscape** : Plateforme de réservation pour un escape game (développement Vincent Wasteels, Lucas Linares et Baptiste Bodet) : <https://cortexscape.com/>
- **Maquette application mobile** : Développement d'un film animé pour présenter l'application viréo : [http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet\\_vireo/02\\_video\\_vireo\\_1.mp4](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_vireo/02_video_vireo_1.mp4)
- **Bornes interactives - La machine à souvenirs** : dispositif muséal interactif pour capter la mémoire des visiteurs : [https://www.youtube.com/watch?v=jG9AZLgqP\\_4](https://www.youtube.com/watch?v=jG9AZLgqP_4)

### Réalisation graphique :

- **Charte graphique Guide de l'innovation centrée usager** : (Région PACA) <http://etrangeordinaire.fr/nos-projets/le-guide/>
- **Charte graphique du festival CinemAmbiente** : 14e édition du festival à Turin (CinemAmbiente) <http://etrangeordinaire.fr/nos-projets/cinemambiente/>
- **Charte graphique Nuovo** : produit de l'architecte Paolo Maldotti (Tisettanta) <http://etrangeordinaire.fr/nos-projets/nu-ovo/>
- **Charte graphique du projet Mes Infos** : Programme de la FING (FING) <http://etrangeordinaire.fr/nos-projets/mes-infos/>

## Les facteurs clés de réussite

- Identifier les bons usages pour la plateforme d'échange d'information
- Concevoir une arborescence suffisamment flexible pour intégrer les contenus tout au long du projet
- Créer une identité visuelle forte et cohérente avec les codes graphiques du Ministère
- Décliner la charte graphique sur l'ensemble des supports des ateliers

## Intervenants :

- Lucas Linares (Designer et pilotage)
- Vincent Wasteels (Développeur et direction technique)
- Baptiste Bodet (Designer Web)
- Camille Charmey (Designer graphique)

Coop(éO) un outil pour mettre en place des plateformes collaboratives pour le suivi et la diffusion de démarches collaboratives.



## LIVRABLES 1 : La plateforme, un outil d'échange de données, d'information et de coopération pour le projet

La plateforme de consultation dématérialisée sera construite sur le principe du "Make it easy" afin que la navigation sur cet outil numérique d'information soit simple pour tous les participants. Son design, son ergonomie ainsi que l'architecture web de ce site iront dans ce sens. La plateforme devra répondre à certains aspects techniques comme : une accessibilité contrôlée et sécurisée ; un potentiel évolutif permettant d'actualiser facilement la plateforme et de l'alimenter par ajout de documents ; un site responsive permettant de consulter le contenu via un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Les principales fonctions auxquelles cet outil numérique répondra seront :

1. **Fonction 1 - Informer** : les participants sur les principales informations pratiques (dates du projet, liste des participants, contacter des référents, descriptif du projet, etc).
2. **Fonction 2 - Diffuser** : les résultats de chaque atelier collaboratif (synthèses, récit photographique etc)
3. **Fonction 3 - Rassembler** des documents, rapports, cas d'étude, veille et articles en relation avec des thématiques de travail. Certains supports peuvent être lus par les participants en amont des ateliers de travail afin d'alimenter leur réflexions ;

La construction du cahier des charges de la plateforme devra se faire en concertation avec le commanditaire lors de la phase de cadrage pour bien identifier les besoins. Au-delà des objectifs identifiés dans la consultation, il nous semble que certaines fonctionnalités, simples à intégrer, peuvent être ajoutées si le besoin s'en fait sentir lors de nos échanges avec le commanditaires. Voici donc quelques fonctions dont nous pouvons discuter pour étoffer la plateforme, sans coût supplémentaire :

4. **Fonction optionnelle 1 - Commenter** : permettre à la communauté de s'exprimer sur le contenu. Une fonctionnalité simple peut amener les participants à commenter les synthèses, ajouter une remarque, faire un retour.
5. **Fonction optionnelle 2 - Partager** : un espace de "veille" organisé par thématique ou par atelier de travail peut être facilement imaginé afin que les participants puissent échanger des informations, partager des articles, des documents, autour de différentes catégories. Ce système de partage par la communauté permet d'alimenter la réflexion en amont de la rencontre.
6. **Fonction optionnelle 3 - Profil utilisateur** : nous pouvons aussi imaginer de définir plusieurs profils d'utilisateurs ayant des niveaux de consultation plus ou moins larges afin d'envisager de possibles diffusions d'une partie du projet auprès d'autres acteurs.

***Nous construirons et développerons donc un réel outil de suivi de projet et de restitution ayant aussi pour fonction de préparer les participants à chaque atelier thématique, notamment en leur partageant des ressources à consulter en amont.***

## LIVRABLES 2 : La charte graphique du projet

Afin que ce projet ait une réelle identité et que l'intégralité des documents émanant de ce travail soient rapidement identifiables, nous construisons une charte graphique unique et imprégnée des codes graphiques du Ministère de la Transition écologique et solidaire. Les principaux éléments de la charte graphique seront :

- un logo et 3 déclinaisons permettant l'intégration à tous types de document
- une gamme de couleurs à décliner dans tous les contextes
- 2 ou 3 typographies propres au projet
- un ou plusieurs bandeaux comprenant l'intitulé et le logo

**Grâce à cette charte graphique nous déterminerons l'esthétique du site web et l'intégralité des documents produits pour le projet (e-mails, documents de synthèses, pochette participant, outils supports d'ateliers, etc.).**

Exemple d'une de nos réalisations de chartes graphiques déclinée sur de multiples supports. Création graphique réalisée avec Flarvet pour le festival de cinéma environnemental «CINEMAMBIENTE» à Turin en Italie 2012. La grue rend hommage aux victimes de l'accident nucléaire de Fukushima de 2011.



# PRESTATION TRANSVERSE CRÉATION D'UNE « POCLETTE PARTICIPANTS » DÉMATÉRIALISÉE

Création des  
éléments



Livraison de la  
pochette V1



Ajustement  
et validation



*La phase de création de la pochette participants dématérialisée se déroulera en parallèle de la phase de création de la plateforme et de la charte graphique. L'objectif sera de pouvoir faire communiquer l'ensemble des supports constituant la pochette avec la plateforme, tout en restant cohérent avec la charte graphique du projet. Pour cela, nous travaillerons les supports avec attention et veillerons à ce que ce corpus de documents forme un tout qui puisse être facilement intégrable à la plateforme de consultation dématérialisée.*

## Déroulement de la phase

1. Création des éléments de la pochette participants - semaine 1 et 2
2. Livraison de la V1 de la pochette participants - semaine 2
3. Finalisation et livraison de la pochette participants - semaine 3

## Quelques exemples de réalisations

Quelques exemple de livrables issus d'ateliers de travail :

- **Eureka Arles** : livrable issu des ateliers de prospective pour les futurs services urbains de la ville d'Arles (CCI Arles et CG13) <http://eureka-arles.etrangeordinaire.fr/livrables/>
- **Projet APHM** : Restitution d'ateliers pour l'Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille pour la co-conception d'un espace d'accueil des familles à l'Hôpital (APHM) [http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet\\_APHM/Livret/Livret%201%20ATELIER.pdf](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_APHM/Livret/Livret%201%20ATELIER.pdf)

## Les facteurs clés de réussite

- Hiérarchiser les informations et les différents documents présents dans la pochette.
- Concevoir un corpus de documents ayant une cohérence graphique.
- S'appuyer sur la charte graphique pour concevoir les documents de la pochette.
- Produire des documents lisibles sur différents types de supports qu'ils soient papiers ou numériques.

## Intervenants :

- Lucas Linares (Designer et pilotage)
- Vincent Wasteels (Développeur et direction technique)
- Baptiste Bodet (Designer Web)
- Camille Charmey (Designer graphique)



Outil ADN : un support pour accompagner nos formations sur l'entrepreneuriat. ADN est une adaptation du Business Model Canvas en « jeu » collectif pour mieux s'adapter aux nouvelles générations d'entrepreneurs. (Image illustrative)

## LIVRABLE : La “pochette participants”

Nous construirons la “pochette participants” en mettant en forme l’ensemble des documents fournis par le bureau ELM2 en nous appuyant sur la charte graphique créée en amont par notre équipe. Ce livrable sera construit en intégrant différents points qui nous semblent importants :

- **l’interactivité du document : des liens actifs renvoyant vers des sources externe afin d’augmenter les documents sans encombrer la lecture.**
- **le poids du document final (kilo octet) : pour faciliter le partageable par mail ou le téléchargeable sur la plateforme.**
- **la clarté de l’information et sa hiérarchisation suivant son importance.**

**Déroulement des ateliers : Pour chaque atelier nous produisons un protocole d’animation résumant les étapes, les séquences et les exercices de la journée de l’atelier ainsi que les intentions, les objectifs et les résultats souhaités. Pour chaque étape, les outils et les méthodes d’animation envisagées seront spécifiées afin que tous les participants s’y retrouvent. Des fiches méthodologiques de nos outils pourront être fournies. Ces différents protocoles seront produits en amont de chaque atelier et ajustés avec le COPIL avant d’être partagés sur la plateforme ou envoyés aux participants.**



Kit de création de parcours culturel urbain type «jeu de piste» réalisé pour la bibliothèque départementale du CG13 à Marseille. Production issue d’un atelier de co-design avec des bibliothécaires du département. (image illustrative)

# PHASE 2

## ANIMATION ET VALORISATION DES ATELIERS DE TRAVAIL

Comité  
de pilotage



Production des  
notes de cadrages



Session d'ateliers  
de travail



Synthèses  
des ateliers

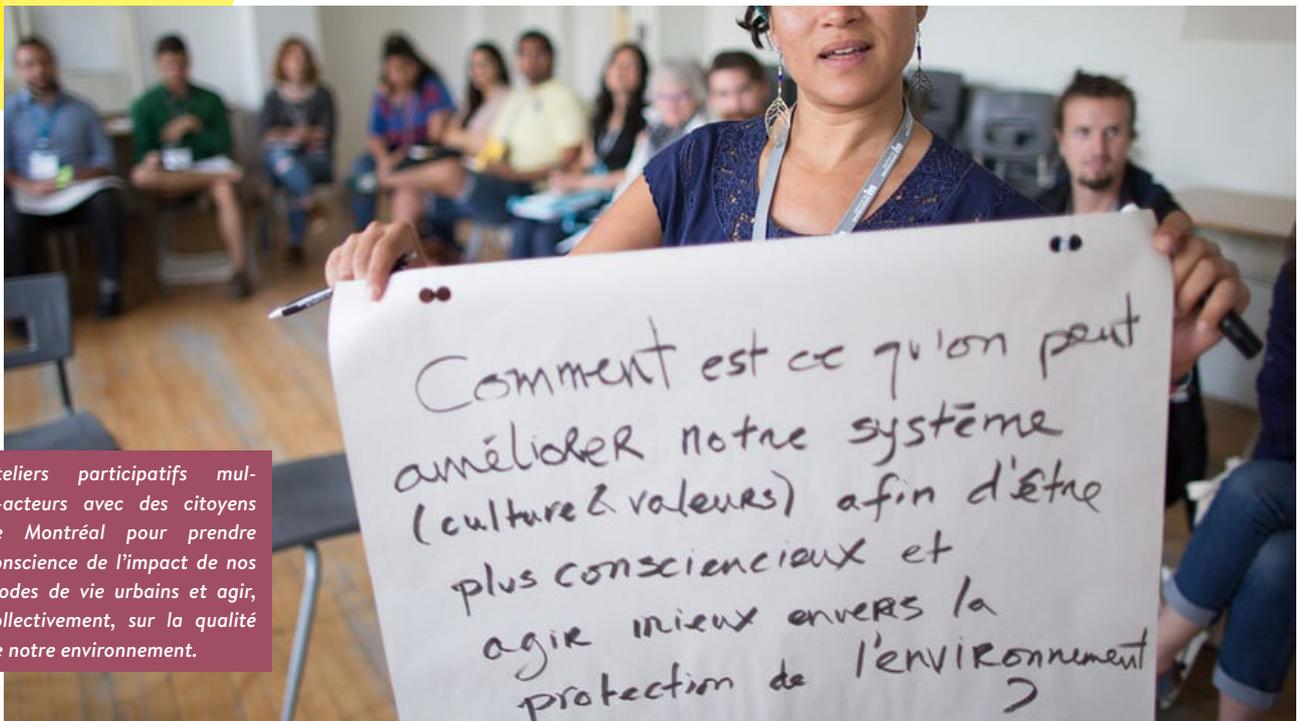


*Notre approche s'inscrit dans une vision systémique et agile des organisations et repose sur notre conviction profonde - toujours vérifiée dans nos interventions - que les solutions sont là, chez les participants eux-mêmes, et qu'il suffit de créer les bonnes conditions pour qu'elles émergent, pour peu qu'on laisse de la place à l'expression de la diversité des points de vue de manière structurée.*

Nous bâtissons nos sessions avec une intention clarifiée avec vous : “que voulons-nous vraiment pour chaque journée ? ” est la question qui guide la préparation de chaque atelier et de l'ensemble pour garder la cohérence indispensable à l'avancée des travaux. La finalisation du programme de chaque journée se fera en co-création avec l'équipe d'AMO à partir des éléments fournis en amont pour tirer parti au maximum de votre connaissance du contexte et des thématiques et offrir ainsi les activités les plus pertinentes possibles, ce qui nous garantit des résultats à restituer.

Les activités participatives sont comme des conteneurs dans lesquels les participants apportent leur propre matière, questionnements, compétences d'usage et sont toujours organisées autour de questions de travail. Ce sont ces questions que nous aurons à formuler avec soin et avec votre validation. Les activités font alterner travail individuel, en petits groupes et tous ensemble pour maximiser la participation de chacun. Chaque activité est conçue pour mettre en perspective les apports des experts élaborés en amont avec le contexte concret de chaque participant afin d'en valider ou non la pertinence.

Nous attirons votre attention sur ce point particulier : les activités participatives supportant l'émergence de l'intelligence collective peuvent apporter des surprises en terme de résultat ! Bien qu'il soit clair que les ateliers ont pour objectif majeur de tester les dispositifs bâtis par les experts en amont, il faut accepter que les solutions ou idées développées par les parties prenantes pour les mettre en oeuvre soient très différentes de celles imaginées de prime abord. De même, il serait dommageable de prévoir le déroulé de tous les ateliers à l'avance. Tout l'intérêt de ces méthodes est justement de faire émerger du neuf. Il est donc important d'accepter l'agilité et la flexibilité dans la mise en oeuvre du programme d'une journée ou la préparation de la suivante. Des séquences dédiées peuvent permettre de réfléchir aux possibilités d'implémentation dans son contexte, les leviers à utiliser, les freins éventuels à lever, les étapes à prévoir...



Ateliers participatifs multi-acteurs avec des citoyens de Montréal pour prendre conscience de l'impact de nos modes de vie urbains et agir, collectivement, sur la qualité de notre environnement.

## Mode opératoire des ateliers

Nos sessions de travail collaboratif, quelle qu'en soit la durée, sont organisées sur le modèle « divergence – émergence – convergence » développé par Sam Kaner, auteur du best seller international « Facilitator's Guide to Participatory Decision-Making » faisant ses preuves depuis plus de 20 ans. A noter que l'ébauche de mode opératoire que nous vous présentons aujourd'hui, n'est qu'une proposition dont la forme et le déroulement peuvent être changés selon nos réflexions communes et selon l'évolution du projet. Néanmoins, il nous a semblé intéressant que vous puissiez vous projeter dans une proposition afin d'entrevoir ce que nous pourrions faire en dégageant des grands axes d'animation. Les journées sont généralement organisées avec :

- **Un temps de cadrage** de la journée et une activité d'inclusion en lien avec le thème de la journée afin de modéliser un climat propice à la créativité et l'innovation. (éléments de gouvernance collective pour limiter les tensions et les régler en douceur).
- **Un temps d'apports conceptuels** éventuels pour ouvrir, élargir l'horizon de chacun, s'ouvrir aussi aux perspectives des autres parties prenantes.
- **Un temps de « brainstorming »** structuré, producteur de beaucoup d'idées ; cette phase de divergence doit permettre l'expression la plus large possible de tous les participants, y compris les désaccords, voire les oppositions, pour avancer ensuite de manière transparente et constructive en toute connaissance de cause et prendre la mesure de l'impact de son propre point de vue sur les autres.
- **Un temps d'analyse**, d'échanges autour des données produites pour permettre l'émergence de solutions ; c'est en général la phase la plus délicate en terme de dynamique de groupe où l'équipe de facilitation doit être vigilante aux dissensions et à la crainte de certains participants de ne pas arriver à un résultat concret.
- **Un temps de convergence** amenant enfin à des solutions, souvent inédites ou surprenantes pour les participants eux-mêmes, et issues de l'ample travail préalable.
- **Un temps de clôture** pour célébrer et évaluer les résultats obtenus, faire le bilan de la journée afin de préparer la suivante, prendre du recul et voir la situation de plus haut afin d'appréhender la situation de manière globale et faire sens de ce qui a été produit.

***Nous n'entrons pas dans le détail de chacune des méthodes et des activités, mais nous vous fournissons des fiches méthodes en amont de chaque atelier pour vous permettre de vous approprier nos outils. Ces contenus méthodologiques sont sous licence d'utilisation Creative Commons, les fiches méthodologiques sont livrées au format numérique.***



Cycle d'ateliers participatifs pour repenser collectivement l'expérience des visiteurs de l'Espace pour la vie de Montréal. Cette dénomination rassemble 4 sites d'exception: le jardin botanique, le biodôme, l'insectarium et un nouveau lieu à créer. L'objectif de cet accompagnement stratégique est de préparer le concours d'architecture pour la construction ou la reconstruction de ces différents lieux publics.

## Évaluation

Il nous semble important de pouvoir évaluer en cours de route les dispositifs d'atelier de travail. Pour cela et de manière générale, notre méthode de travail s'accompagne de différents éléments pour l'évaluation comme :

- Un temps de partage et de briefing collectif (en petits groupes et grand groupe) en fin de chaque session.
- Activité par activité, un questionnement individuel et/ou collectif, en petits ou grand groupe, sur ce qui fait sens pour chaque participant et sur la mise en perspective dans le contexte particulier de chacun.
- Un temps de clôture en fin de journée, pour faire le point, prendre du recul, se mettre en posture méta pour mesurer les acquis de la journée par rapport aux objectifs, les questions encore en suspens et partager les découvertes.
- Un mur des questions est proposé lors de chaque session pour visualiser les sujets chauds.
- Dans certains cas, en fonction des projets, un journal de bord est remis en début de session pour mesurer les avancées, les découvertes, les questions à investiguer...
- Des entretiens individuel à mi parcours avec les participants pour capter leurs appétences dans les sessions de travail collective et réajuster leur place dans le groupe.

***Ce processus d'évaluation est toujours mis en place avec le commanditaire, en particulier lorsqu'une solution numérique existe pour soutenir le travail.***



## Déroulement de la phase

### Travail en amont des ateliers :

1. Production d'une note de synthèse de la méthode et du mode opératoire retenus pour les ateliers - semaine 4
2. Production d'une note par atelier en fonction du cadre donné par les feuilles de route - semaine 4
3. Réunion de préparation des l'ateliers - semaine 5
4. Finalisation de la note synthèse de la méthodologie générale - semaine 6
5. Envoi de la pochette participants et mise en ligne du contenu sur la plateforme - semaine 6

### Cycle pour chaque atelier :

6. Ajustement de la note de synthèse et présentation de l'atelier de travail
7. Réunion téléphonique de cadrage de l'atelier de travail pour finalisation et validation
8. Animation de l'atelier de travail
9. Production de la synthèse et envoi du reportage photos et des enregistrement audio dans la semaine suivante
10. Itération avec le commanditaire sur le contenu de la synthèse
11. Mise en ligne de la synthèse sur la plate-forme et envoi aux participants

## Les facteurs clés de réussite

- Des échanges constructifs avec l'équipe AMO en amont de chaque atelier
- L'intégration des feuilles de route de manière à la fois subtile et précise dans les activités de chaque journée
- La cohérence de l'ensemble pour amener progressivement une production convergente et opérationnelle entre les participants en bâtissant d'une session sur l'autre
- La création d'un climat de confiance dès le premier jour, serein et plutôt ludique, propice aux réflexions constructives, à la créativité et au soutien d'une dynamique sur le long terme
- Notre agilité pour tenir compte de ce qui se passe concrètement dans un atelier, ajuster au besoin le rythme, l'avancement d'une production, accueillir l'émergence d'un facteur inédit ou d'un imprévu
- La qualité du lieu de travail et sa capacité à permettre une grande flexibilité dans l'organisation de sous-groupes et un climat créatif

## Intervenants pour cette phase

- Lucas Linares (pilotage)
- Nadine Jouanen (Animatrice-modératrice-facilitatrice) senior
- Clément Bonet (Animateur-modérateur-facilitateur) senior
- Karine Zufferey (Animatrice-modératrice-facilitatrice) senior
- Caroline Robineau (Animatrice-modératrice-facilitatrice) junior
- Fanny Monod (Animatrice-modératrice-facilitatrice) junior

## Quelques exemples de réalisations

- **Atelier Worldcafé** : world café autour de la question de l'accueil de famille à l'hôpital rassemblant tous les représentants du corps médico-social de l'APHM (Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille) : Voir la vidéo de l'atelier : <https://www.youtube.com/watch?v=niRMFNUG2-U>
- **Atelier/conférence** : Semaine de l'innovation Publique (Préfecture de l'Hérault) : Voir le dossier de synthèse : [http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet\\_Semaine\\_IP/Dossier\\_JIP.pdf](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_Semaine_IP/Dossier_JIP.pdf)
- **Atelier citoyen** : Maison de la tranquillité publique (Ville de Nantes) : voir fiche référence [http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet\\_MTP/Livret\\_de\\_restitution.pdf](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_MTP/Livret_de_restitution.pdf)
- **Atelier team building** : Médiation et usages en bibliothèque (Coopération 1D touch) : voir la vidéo de l'atelier : <https://www.youtube.com/watch?v=wSTmHOJnlbA>
- **Atelier prototypage** : d'Outil de médiation (CG 13) : voir la vidéo de l'atelier : [https://www.youtube.com/watch?v=ZS\\_myB--Rvw](https://www.youtube.com/watch?v=ZS_myB--Rvw)
- **Atelier participatif** : L'après COOP 21 à la pépinière d'entreprises de l'ESS de la Région LR, rassemblant les parties prenantes autour des questions climatiques (associations, têtes de réseaux, entreprises,...) : voir l'article du Midi Libre: <http://www.midilibre.fr/2016/05/09/montpellier-apres-la-cop21-des-ateliers-participatifs-au-pole-real-1329365.php#>
- **Atelier Worldcafé/conférence "Ne pas Dé ranger"**: sur la discrimination à l'emploi des jeunes issus de la diversité, organisé par le Mouvement des Entrepreneurs Sociaux. Voir le billet de blog: <http://www.percolab.com/amplifier-une-conference-avec-un-world-cafe/>

### D'autres exemples d'action en lien avec votre demande:

- **Séminaire des cadres de la Direccte Occitanie**
- **Objectifs** : fluidifier les rapports entre les services, désigner un événement participatif en collaboration avec un groupe pilote interne et transversal, dans la visée du renouvellement du projet de service de la Direccte.
- **Proposition** : faire vivre une journée résolument participative aux 74 cadres en présence via une approche appréciative pour aller chercher ce qui fonctionne déjà bien pour ensuite bâtir des groupes projets concrets et inter-services voire inter-pôles permettant de préfigurer un projet de service innovant.
- **Impact** : mise en évidence des critères de réussite d'une expérimentation en équipe, prise de conscience des besoins particuliers en terme de management et d'organisation - transversalité, collaboration, expérimentations, d'un système complexe, création et démarrage sur place de 8 groupes de travail inter-services.
  
- **Séminaire des équipes de direction régionales de l'Etat en région Occitanie**
- **Objectifs** : sur 2 demi-journées, permettre aux différentes directions de l'Etat en région (DREAL, DRAAF, DRAC, DIRECCTE, DRJSCS, DRFIP) et aux SGAR de renforcer leur cohésion et développer une culture managériale commune.
  - **renforcer l'approche interministérielle et collégiale des politiques publiques ;**
  - **affirmer le positionnement stratégique de l'Etat régional en matière de politiques publiques au travers d'une vision commune et partagée**
  - **tester de nouvelles modalités d'animation participatives.**
- **Proposition** : 3 ateliers participatifs : le premier dans les 2 bus en provenance de Toulouse et Montpellier pour amorcer la cohésion et les questions de travail qui seront développées ensuite ; le deuxième sur le rôle des adjoints et la posture inter-ministérielle traités dans deux activités participatives (fishbowl et sprint d'écriture collaboratif) ; le troisième sur des axes de travail transversaux avec coaching de pairs sur une thématique par direction.
- **Impact** : restitution sous forme de « poster show » en présence du préfet de région qui a donné lieu à des engagements de groupes de travail, notamment autour de la vision politique sur la montagne au 21e siècle..



Transfo Occitanie : un programme de formation/action avec les agents de la région Occitanie sur 18 mois.

## Quelques exemples de réalisations

### → Collectif des Garrigues, animation territoriale multi-parties prenantes

**Objectif :** en tant que Présidente du Collectif des Garrigues, Nadine Jouanen agit concrètement sur le terrain depuis 2014 en menant des actions concertées sur un territoire compris entre la Sèze et l'Hérault en zone des garrigues pour rassembler et valoriser les expériences et les connaissances sur les garrigues, contribuer au rapprochement des acteurs du territoire, et susciter la réflexion sur le futur des garrigues en préservant et développant les spécificités de ce territoire, dans le respect des milieux et de sa vie citoyenne.

## Quelques actions en cours :

→ **Projet Pasto'Garrigues :** sur 2 ans d'étude et de plan d'action pour la ré-introduction du pastoralisme sur la zone des Garrigues.

→ **Projet Valorisation économique des Garrigues :** en partenariat avec la Métropole Montpellier et une école supérieure, études de faisabilité et d'impact des activités de valorisation de la zone (cueillettes, transformation de produits, cuisine spécifique, éco-tourisme...)

→ **Projet cartoparties participatives :** projet LEADER sur la ré-appropriation citoyenne du territoire par la formation et la mise en place de cartoparties participatives.

→ **Projet Patrimoine et Arts Vivants :** collectes sonores, photographiques, visuelles... de notre patrimoine immatériel et culturel, valorisation de ce très riche patrimoine commun et animations artistiques en tous genres pour faire vivre ce patrimoine et lui redonner sa place dans notre modernité.

→ **Rendez-vous des Garrigues :** environ 6 rencontres terrain par an, qui rassemblent des chercheurs, des citoyens, des associations, des élus... sur une thématique différente à chaque fois afin de créer du lien, de la réflexion et de l'action commune concrète.

**Impact :** le collectif des Garrigues est devenu un acteur incontournable sur cette zone spécifique et il est reconnu pour la qualité de ses actions, toujours menées en mode participatif et dans le souci de produire du bien commun. Toutes les productions sont sous licence Creative Commons sur le site web collaboratif : <http://www.wikigarrigue.info/wakka.php?wiki=Collectif>

### → Weekend «Bonheur et créativité» pour un collectif de directeurs d'agences de tourisme (interrégional)

**Objectifs :** concevoir et faciliter 2 jours de retraite sur un weekend pour consolider un collectif de travail au prise avec des tensions internes

**Proposition :** accompagnement et formation-action à l'intelligence collective et au leadership participatif avec affinage du prototypage final sur le projet du collectif

**Impact :** clarification des malentendus, consolidation de la cohésion du groupe qui a garanti sa pérennité, définition d'un cadre de travail, de méthodes et de règles de fonctionnement partagés.



Accompagnement au long cours du projet Trajectoire, porté par Présâges, une association développant l'innovation sociale dans le secteur du soutien aux personnes âgées. En particulier, collaboration dans la mise en place de plusieurs événements d'envergure au Québec rassemblant les associations, des personnes âgées, des collectivités, des élus...



# 4 PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE PROJET

**Nadine Jouanen**  
(co-pilotage) Ingénierie  
pédagogique, formatrice  
(Consultante senior)



Pilotage



**Lucas Linares**  
(Pilotage) Designer,  
facilitateur  
(Consultant senior)

## Équipe projet



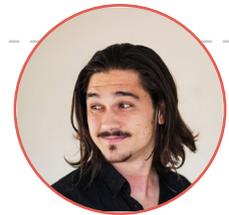
**Fanny Monod**  
Animatrice et  
facilitatrice graphique  
(Consultante junior)



**Karine Zufferey**  
Facilitatrice, formatrice  
et médiatrice  
(Consultante senior)



**Vincent Wasteel**  
Directeur technique,  
développeur  
(Consultant sénior)



**Clément Bonet**  
Designer, facilitateur  
(Consultant sénior)



Nous souhaitons vous présenter notre équipe autour de trois savoirs-faire, trois champs de compétences essentiels pour le bon déroulement de la mission, qui sont :

- le pilotage de projet dans le champs de l'action publique ;
- l'animation d'ateliers de travail ;
- le développement de plateforme d'échange d'information et le web design.



**Baptiste Bodet**  
Web designer  
(Consultant junior)



**Camille Charmey**  
Designer graphique  
(Consultant junior)

*étrangeOrdinaire*

# Équipe : pilotage dans le champs de l'action publique



## Lucas Linares (pilotage)

Designer de service, chef de projet.

Lucas Linares est designer, consultant et formateur spécialisé dans le champs de l'action publique. Depuis 2013, à la création de l'agence étrangeOrdinaire avec Clément Bonet, Lucas Linares travaille pour des collectivités dans la conception et l'amélioration de services publics nouveaux et parfois innovants. De par ses mission pour des ministères, des métropoles, des villes, des régions et toutes sortes d'organismes publics, il a pu affiner ses connaissances du secteur public et mener à bien de nombreuses missions.

Issu d'une formation en design à la haute école supérieure des Arts de Saint-Luc à Liège en Belgique puis diplômé du master "design innovation société", Lucas Linares est un designer polyvalent qui aime travailler en transversalité, organiser et piloter des projets aux acteurs multiples. Compétent tant sur les questions de web design, de développements techniques, et en animation-facilitation d'ateliers, il se positionne aujourd'hui comme pilote pour mener à bien la mission proposée par le Ministère et garantir le dialogue et le bon déroulement avec l'ensemble de l'équipe projet



## Nadine Jouanen (co-pilotage)

Ingénierie, design de processus participatifs, facilitation et synthèse

Associée de percolab depuis 2007, une entreprise sociale localisée à Montréal, Nadine a co-créé la SAS sociale et solidaire percolab Europe à Montpellier en 2016 avec Karine Zufferey pour accompagner l'innovation organisationnelle des structures sur le sol européen. Dans une approche systémique, elle propose en mode participatif le renouvellement des pratiques, des modèles et des politiques de leadership pour développer une culture de travail vivante et plus efficace.

Les stratégies de participation sont au cœur de son activité pour mobiliser l'intelligence collective toujours présente et qui ne demande qu'à être révélée. Que ce soit pour redonner du sens à un service public, pour engager une entreprise dans plus d'auto-organisation ou permettre à des citoyens d'être activement impliqués dans des choix d'urbanisme les concernant, Nadine Jouanen met au centre l'intention forte qui sous-tend l'action du collectif qui l'appelle, pour co-créer avec ses membres un design pertinent, mobilisateur et productif.

Nadine Jouanen assurera tout particulièrement l'ingénierie globale du cycle d'ateliers afin qu'ils soient interactifs, pertinents et captivants et pour permettre la cohérence et la progression vers des résultats convergents et partagés par les participants. Son expérience comme chef de projet pour les directions Culture et Pédagogie de la Commission Européenne seront également mis à contribution pour la réalisation des synthèses écrites.

# Équipe : l'animation d'ateliers de travail



## Karine Zufferey

Facilitatrice, formatrice et médiatrice (Consultante senior)

Active dans la planification et gestion de projets et d'événements internationaux à multiples parties-prenantes depuis plus de 15 ans, Karine Zufferey expérimente et affine en continu son approche de la dynamique de groupe, notamment grâce au design thinking. Co-fondatrice de percolab Europe et formée à la médiation/prévention des conflits, son travail d'accompagnement se concentre sur l'écoute mutuelle et la créativité, pour mobiliser les ressources communes, lever les incompréhensions pour établir des connexions et faire naître des collaborations bénéfiques. Etre à l'écoute des tensions et des extrêmes, comprendre et observer à la fois la réalité et les aspirations en gardant un esprit et un cœur ouvert, prototyper tôt et souvent, prendre en compte le système sont les principes clés de cette approche. Karine Zufferey apportera plus particulièrement l'esprit et les processus du design centré sur l'humain (design thinking) pour orienter les dispositifs d'intelligence collective afin de garantir la cohérence entre les sessions de travail et faire le lien avec les livrables.



## Fanny Monod

Facilitatrice de processus participatif, formatrice et facilitatrice graphique (Consultante junior)

Formée en Information-Communication, Fanny Monod a une grande expérience du milieu associatif qui l'a conduite à se tourner vers la pédagogie et la coopération. Elle utilise des techniques de créativité et les outils de l'intelligence collective, pour impulser une nouvelle dynamique à un projet ou une structure. Formatrice et facilitatrice, elle accompagne les individus et les équipes vers plus de plaisir et d'efficacité. Facilitatrice graphique, elle capture en dessin les conversations d'un atelier, d'un séminaire, d'un événement et réalise des illustrations qui rendent lisibles visuellement des notions complexes.



## Clément Bonet

Designer de service, enseignant formateur (Consultant senior)

Diplômé du master "Design Innovation et Société" de l'université de Nîmes et d'un master "Métier de l'éducation et de la formation" spécialité Arts Appliqués, Clément Bonet fonde étrangeOrdinaire avec Lucas Linares après avoir enseigné en Lycée Professionnel. Il pratique son métier de designer de façon engagée avec une vision politique et éthique de la profession de concepteur, avec pour objectif principal : "rendre notre monde plus habitable". Une approche plus durable qu'il transmet aux étudiants de l'université de Nîmes et de l'université de Bordeaux où il est intervenant depuis 2016. Il est en charge de la direction R&D où il développe des outils spécifiques et sur mesure aux différents projets. En constant travail de veille sur ce qui nous entoure, passionné par l'innovation il est capable de proposer des solutions intelligentes adaptées à toutes situations.

# Équipe : Développement de plateforme d'échange d'information et le web design.



## Vincent Wasteel

### Directeur technique (développeur)

Du développement d'applications numériques à la création de plateforme collaborative, Vincent Wasteel a les bagages et l'expérience pour mettre à plat les besoins d'un projet, les structurer, et en tirer le meilleur parti technologique. Fort de ses cinq années d'expérience comme directeur technique de l'agence "Tractr" à Montréal avec laquelle il a remporté plusieurs Awards du web, et grâce à sa formation à l'école Polytechnique de Montréal, il a acquis une vision systémique des projets, mettant les problématiques d'utilisation et d'usage au coeur de son travail de développement. Ces derniers travaux chez étrangeOrdinaire se sont centrés sur le développement d'outil numérique de partage et d'intégration en participants pour l'accompagnement des démarches collaborative dans les différents projets d'animation et de facilitation que porte l'agence. Vincent Wasteel sera en charge de vous accompagner, avec le chef de projet, pour définir les besoins de la plateforme, développer la solution numérique et la maintenir à jour tout au long du projet.



## Baptiste Bodet

### Designer d'interface (web design)

Designer produit de formation, Baptiste Bodet a orienté chez étrangeOrdinaire vers le design d'interface tout en portant une approche centrée sur l'UX (User experience). Designer multi-tâche, il reste à jour sur les outils de maquettage numérique pour proposer à nos clients des supports en lien avec les technologies du moment. Également compétent sur l'animation de groupe de travail, Baptiste Bodet a participé à de nombreux projets d'ateliers. Il pourra donc au cas par cas venir en renfort en animation en tant que junior, notamment pour faire de la facilitation graphique, domaine dans lequel il pourra mettre ses compétences à contribution. Baptiste Bodet sera donc en charge de la création des maquettes de la plateforme, de son design, mais il pourra également venir en soutien dans l'animation en tant que junior.



## Camille Charmey

### Designer graphique (graphiste)

Après deux ans à étudier en Chine à Shanghai pour passer son master Design et Transculturalité, Camille Charmey rejoint l'équipe d'étrangeOrdinaire début 2017. Formée au design graphique et à la scénographie à l'école de design de Nantes Atlantique et au China Studio à Shanghai, elle a pu montrer au cours de ces premières expériences professionnelles une vraie capacité à transmettre des messages en image, à représenter graphiquement des idées et à être force de proposition pour nos clients. Elle aura le rôle de designer graphique au cours de la mission pour notamment développer la charte graphique et mettre en forme les documents.

# étrangeOrdinaire

## Design de service & conception participative



Créée en 2013 par Clément Bonet et Lucas Linares, étrangeOrdinaire est une agence de design de service spécialisée dans la conception participative. En 2014 étrangeOrdinaire est incubée chez Alter'Incub, (l'incubateur de l'économie sociale et solidaire) pour accompagner et promouvoir les projets d'innovation sociale qu'ils développent, mais aussi pour valoriser la méthodologie de design centrée sur des usagers/citoyens. En 2015 l'équipe d'étrangeOrdinaire s'agrandit avec l'arrivée de deux nouveaux salariés pour répondre au mieux aux demandes des collectivités et des entreprises qui souhaitent mieux intégrer les usagers et les bénéficiaires dans la création ou l'amélioration de leurs produits et de leurs services. Notre métier chez étrangeOrdinaire c'est imaginer et concevoir des dispositifs (service, interface, produit, expérience, ...) au plus proche des besoins sociaux. L'idée n'est pas simplement de créer des systèmes qui répondent à des problématiques, mais plutôt de concevoir des dispositifs qui ré-enchantent l'expérience utilisateur. Aujourd'hui l'activité d'étrangeOrdinaire s'oriente autour de 8 sphères d'interventions dans lesquelles nous accompagnons nos clients :

- Praticiens du CARE > Sphère médico-sociale (AP-HM...)
- Façonneur d'avenirs > Sphère prospective (GDF suez...)
- Pilotes d'entrepreneuriat > Sphère entreprendre autrement (Caisse des dépôts...)
- Concepteurs durables > Sphère développement durable (ADEME...)
- Génies des lieux et du vivre ensemble > Sphère lien social (Mairie de Port-de-Bouc...)
- Déclencheurs de politiques innovantes > Sphère design des politiques publiques (L'Hérault...)
- Explorateur numérique > Sphère développement numérique (Région Lozère)
- Médiateurs de créativité > Sphère "accompagnement à la créativité" (1D touch...)

### Métiers et savoir-faire de notre équipe :

- Pilotage de projets dans le champs de l'action publique
- Design de service
- Immersion créative centrée usagers
- Animations d'ateliers et de groupes de travail
- Création de supports de restitution synthétiques et visuelles
- Formation aux méthodes du design de service
- Déclinaisons techniques et opérationnelles de scénarios issus de démarches participatives
- Prototypage rapide
- Création de scénarios et illustration
- Modélisation et fabrication d'espace public
- Analyse de situation et conseil stratégique
- Élaboration de plan d'animation et d'outils pédagogiques
- Gestion d'équipe et animation de groupe
- Création et animation de Théâtre-Forum



## Matériel et infrastructure

étrangeOrdinaire partage un grand espace de bureau-co-working d'environ 200m<sup>2</sup> sur Nîmes. Nous avons à notre disposition toutes sortes d'outils pour la réalisation de nos travaux, en propre ou partagé avec les autres membres du co-working :

### Poste informatique

- 2 Imac rétina
- 3 Mac book pro portable
- 1 Tablette graphique écran CINTIQ 21 pouces

### Imprimante :

- 1 imprimantes R/V laser couleur
- 1 imprimantes R laser noir et blanc
- 1 Imprimante type tracer (largeur 120cm)

### Serveur :

- 1 serveur NAS 6To en locale pour le stockage et l'archivage de données
- 1 serveur VPS en ligne pour partager les données et stocker des base de données.

### Photographie :

- 1 appareils photo Lumix bridge
- 1 Appareils photo reflex Canon
- 1 trepied
- 1 monopode

### Enregistrement audio :

- 2 micro pigiste Sennheiser
- 2 carte carte son Duet
- 2 zoom H4



*Percolab est une entreprise sociale et solidaire basée à Montpellier et Montréal (Québec). Depuis 10 ans, percolab œuvre dans les domaines de l'innovation sociale et organisationnelle pour renforcer les pratiques collaboratives et participatives des organismes et des collectivités afin de mieux travailler dans la complexité et pour le bien commun. Percolab mise sur des approches agiles, créatives et vivantes qui mobilisent l'intelligence collective, exploitent le plein potentiel des technologies et placent l'apprentissage au centre des processus. Nos méthodes et approches contribuent à développer la capacité des groupes, collectivités, communautés, individus à penser et agir ensemble avec sagesse pour mieux faire face aux défis qui se présentent, à l'échelle locale autant que planétaire. Percolab cultive des espaces où les humains peuvent découvrir ensemble leur capacité à s'auto-déterminer et à agir dans le monde pour faire émerger un futur inclusif, durable et juste.*

Nos interventions sont caractérisées par:

- une approche systémique (vision, culture, environnement, technologie),
- une activité de recherche et développement centrée sur les résultats,
- des démarches participatives, co-créatives et agiles,
- le souci d'assurer la viabilité des projets et l'autonomie des clients,
- l'utilisation de licences, de formats, de contenus, de standards et de logiciels ouverts, pour
- assurer un partage accessible et sans obstacle de la connaissance,
- le souci de contribuer au développement du bien commun.



percolab intervient sur trois grands axes, pour tout type de structure : start-up souhaitant soutenir son développement pérenne, entreprise cherchant de nouveaux modèles d'organisation plus distribués, association en quête de professionnalisation sans perdre son humanité, acteur public voulant renouveler son management ou innover, organisme de formation visant plus de créativité et d'innovation dans son ingénierie et ses pratiques, collectivité décidée à inclure les citoyens dans ses projets...

- l'événementiel : notre projet est de redonner la parole aux participants et de transformer vos séminaires, conférences, rencontres professionnelles, assemblées générales ou conseils d'administration en véritables événements participatifs, producteurs de sens et d'innovation et remettant au centre le plaisir d'être ensemble pour un temps à la fois convivial et efficace.
- la formation : notre approche est une pédagogie vivante et radicale ! Pas de classe, pas de prof, pas de cours, mais des espaces de réflexion et d'expérimentation où chacun bâtit son propre apprentissage avec l'aide de ses pairs. Qu'il s'agisse de former toute une équipe à des méthodes participatives ou des formateurs, apprendre est notre pierre angulaire, structurant toutes nos activités et le développement de notre entreprise. percolab est un organisme de formation enregistré et organise des formations au plan national et international sur les questions de leadership participatif, de créativité et d'innovation, de transformation organisationnelle...
- l'accompagnement de toutes les structures, quelle que soit leur taille et leur objectif, dans la mesure où elles cherchent des solutions inclusives et innovantes à des questions ou problèmes complexes, nécessitant une approche systémique permettant de croiser les regards divergents de parties prenantes aux enjeux différents. Nous sommes souvent appelés lorsque les solutions expertes traditionnelles ont été épuisées et "qu'on a tout essayé". Nous nous appuyons sur des bases conceptuelles fortes, ayant fait leur preuve au plan international dans des situations jugées parfois critiques et sans espoir.

## Métiers et savoirs-faire de notre équipe :

- Facilitation d'ateliers et de groupes de travail
- Design de processus participatifs et de réunions créatives et inclusives
- Design et facilitation d'événements participatifs de 10 à 400 personnes
- Dynamique de groupe
- Processus de prototypage itératif ; coaching de pairs
- Création de synthèses et de supports méthodologiques
- Création de fresques et d'illustrations
- Ingénierie pédagogique et design de formations sur mesure
- Formations aux fondamentaux de l'intelligence collective, à la créativité et l'innovation collaborative, au leadership collaboratif, à la facilitation graphique
- Accompagnement au changement organisationnel dans la fonction publique
- Conseil stratégique
- Méthode de la Démarche Appréciative
- Constellation d'entreprise, représentation 4D
- Médiation
- Expertise sur les situations complexes multi-parties prenantes
- Méthodes et processus d'auto-organisation

# 5 PROPOSITION FINANCIÈRE

## Prestation transverse :

création et mise à jour d'une plateforme d'échange en ligne

	TYPES D'INTERVENANTS	Consultant senior (Chef de projet)	Consultant senior (développeur)	Consultant junior (web designer)	Graphiste
<b>PRESTATIONS TRANSVERSES</b>		<b>1 100€</b>	<b>1 100€</b>	<b>900€</b>	<b>500€</b>
Réunion de lancement		0,5	0,5	-	-
Création de l'arborescence et de la maquette de la plateforme		0,5	0,5	1	-
Recherche graphique pour l'identité visuelle		-	-	-	3
Réunion téléphonique pour la présentation de maquette de la plateforme et des recherches graphiques		0,25	0,25	-	-
Développement de la plateforme et mise en ligne		0,5	4,5	2	-
Finalisation de la charte graphique		-	-	-	3
Réunion de présentation de la plateforme		0,25	0,25	-	-
Mise à jour de la plateforme pour chaque atelier (x12)		-	-	6	-
<b>TOTAL JOUR / INTERVENANT</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>6</b>
		2 200€	6 600€	8 100€	3 000€
<b>TOTAL HT</b>		<b>19 900€</b>			
<b>TOTAL TTC</b>		<b>23 880€</b>			

## Phase 1 :

création d'une « pochette participants » dématérialisée

	TYPES D'INTERVENANTS	Consultant senior (Chef de projet)	Consultant senior (designer)	Consultant junior (web designer)	Graphiste
<b>PHASE 1</b>		<b>1 100€</b>	<b>1 100€</b>	<b>900€</b>	<b>500€</b>
Développement des éléments de la pochette participants		0,25	1,5	-	2
Réunion téléphonique pour présenter les éléments		0,25	0,25	-	-
Correction, finalisation et mise en ligne de la pochette participants		-	1	1	2
<b>TOTAL JOUR / INTERVENANT</b>		<b>0,5</b>	<b>2,75</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
		550€	3 025€	900€	2 000€
<b>TOTAL HT</b>		<b>6 475€</b>			
<b>TOTAL TTC</b>		<b>7 770€</b>			

## Phase 2 :

animation et valorisation d'ateliers de travail

	TYPES D'INTERVENANTS	Consultant senior (Chef de projet)	Consultant senior (animateur)	Consultant junior (animateur)	Graphiste
<b>PHASE 2</b>		<b>1 100€</b>	<b>1 100€</b>	<b>900€</b>	<b>500€</b>
Copil de lancement (début phase 2)		0,5	0,5	-	-
Note méthodologique globale (début phase 2)		1,5	1,5	2	1
Note synthétique par atelier (x12)		-	6	6	3
Réunion téléphonique (x12)		3	3	-	-
Animation (x12)		-	12	12	-
Production des synthèses (x12)		-	6	6	6
<b>TOTAL JOUR / INTERVENANT</b>		<b>5</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>10</b>
		5 500€	31 900€	23 400€	5 000€
<b>TOTAL HT</b>		<b>65 800€</b>			
<b>TOTAL TTC</b>		<b>78 960€</b>			

# 5 PROPOSITION FINANCIÈRE

## Proposition globale

TYPES D'INTERVENANTS	Chef de projet	Consultant senior	Consultant junior	Graphiste
<b>Actions</b>	<b>1 100€</b>	<b>1 100€</b>	<b>900€</b>	<b>500€</b>
PRESTATION TRANSVERSE	2	6	9	6
PHASE 1	0,5	2,75	1	4
PHASE 2	5	29	26	10
TOTAL JOUR / INTERVENANT	<b>7,5</b>	<b>37,75</b>	<b>36</b>	<b>20</b>
	8 250€	41 525€	32 400€	10 000€
TOTAL HT	<b>92 175€</b>			
TOTAL TTC	<b>110 610€</b>			

Une mission de web design, d'animation, et de restitution d'ateliers de travail dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie nationale de gestion intégrée du trait de côte

Réponse portée par les entreprises :  
étrangeOrdinaire & percolab

*Plus d'information sur :*

*[www.etrangeordinaire.fr](http://www.etrangeordinaire.fr)*

*[www.percolab.com](http://www.percolab.com)*